

Bizum- Pago en comercio electrónico - Preguntas más frecuentes

1. ¿Qué es Bizum para pagos en comercio electrónico?

Se trata de la nueva funcionalidad de Bizum disponible para realizar compras en comercios on line. Con esta nueva opción se puede comprar por internet, contra la cuenta, con tan solo tu teléfono y la clave Bizum.

2. ¿Puedo pagar con Bizum en todos los comercios on line?

Se puede pagar en todos los comercios adheridos al servicio y que tengan Bizum como medio de pago disponible.

3. ¿Cómo funciona?

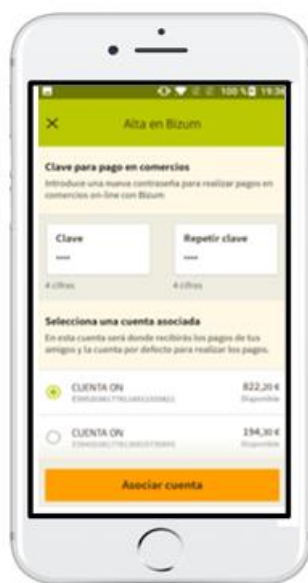
Para comenzar a utilizarlo lo primero que hay que hacer es darse de alta la Clave Bizum.

4. ¿Qué es la clave Bizum?

Es una clave de 4 dígitos con la que se puede comprar en todos los comercios que tengan el botón Bizum como medio de pago aceptado. Funciona como un Pin de una tarjeta, esto quiere decir que es una clave única para todas las compras, que sólo conocerá el cliente y podrá modificar cuando quiera.

5. ¿Cómo obtengo la clave Bizum?

- Entrando en la App de Bankia o en Bankia Wallet, → sección de Bizum → acceder al desplegable arriba “...” → seleccionar **Clave pago en comercios**.
- Se elige un clave de 4 dígitos, que posteriormente se podrá cambiar tantas veces como quiera. Tras elegir la clave, hay que clicar botón “he leído y acepto las condiciones de uso”.
- A continuación, se activará el botón “Solicitar código sms” llega un código de autorización de un solo uso (en el móvil confirmado en Bankia), una vez introducido el código, se teclea la firma electrónica.
- Y, ya tenemos nuestra Clave Bizum operativa.



6. No tengo Bizum, ¿puedo tener Clave?

No, tienes que darte de alta en Bizum primero y posteriormente seguir los pasos para obtener Clave Bizum.

7. No tengo Bizum, ¿cómo lo activo?

En el menú lateral de la app o Bankia Wallet, tienes que seleccionar la opción Pago entre amigos Bizum y pulsar Alta. Desde allí confirmarás tus datos pudiendo modificar la cuenta asociada y aceptarás las condiciones del servicio. Tras aceptarlas, para mayor seguridad te solicitarán un código de autorización de un solo uso, que recibirás en el móvil confirmado en Bankia, una vez introducido, ya sólo será necesario firmar para finalizar el alta.

8. No me llega el SMS con el código de autorización para terminar la compra, ¿qué hago?

Lo más probable es que no tengas el móvil actualizado y confirmado con Bankia, si hubieras cambiado de móvil últimamente y no estuvieras actualizado será necesario hacerlo. Puedes confirmarlo desde un cajero automático, oficina internet o desde tu oficina habitual.

En caso de duda, ponte en contacto con tu oficina.

9. ¿Cómo realizo el pago en un comercio con la clave Bizum?

En los comercios que tengan el botón Bizum como medio de pagos disponible, tienes que elegir éste y posteriormente indicar la Clave Bizum y tu número de teléfono,

10. Realizando compra selecciono método de pago Bizum, y no me sé la clave o no la tengo ¿Qué ocurre?

Si, llegas al final de la compra, seleccionas método de pago Bizum y no sabes la clave, te va a salir un mensaje avisándote que puedes solicitarla en la app o Bankia Wallet en el apartado Pago entre amigos y eligiendo tu clave Bizum.

11. ¿Dónde puedo comprar?

Actualmente contamos con una lista de comercios que aceptan este método de pago, puedes consultarlos en www.bizum.es.

12. ¿Dónde puedo ver las compras que he realizado?

Podrás comprobarla dentro del listado de actividad de Bizum y además en los movimientos de tu cuenta.

13. ¿Cuáles son los límites?

Los límites para las compras con Bizum en comercios online son: un mínimo de 0,50€ y un máximo de 3.000 € al día.

14. ¿Dónde se carga la compra realizada?

Se carga en la cuenta que tengas asociada a Bizum como principal.

15. ¿A partir de cuándo podré utilizar este servicio?

A partir del 6 de mayo estará disponible para poder obtener la clave y, desde esta fecha cada vez habrá más comercios con esta nueva forma de pago.

16. ¿Cuánto me cuesta cada operación?

Actualmente el servicio de Bizum es gratuito para todos los clientes.

17. ¿Es un medio de pago seguro?

Si, con solo introducir el número de teléfono y la clave Bizum se podrá realizar la compra sin necesidad de teclear la tarjeta o cuenta del banco. Además, la operación se autentica con una clave de seguridad de un solo uso (Clave OTP).

18. ¿Cuántos intentos tiene el cliente para introducir el Código Bizum de forma incorrecta?

El cliente tiene 3 intentos seguidos y, pasados 10 minutos aproximadamente, podrá volver a intentarlo 3 veces más, momento en el que se notificará al cliente que se ha bloqueado.

19. ¿Cómo puedo devolver una compra?

Todas las compras realizadas se pueden devolver de acuerdo con las normas de la tienda y, se hará el ingreso en la cuenta del cliente.

20. ¿Por qué me puede salir denegada una operación

En caso de darse esta situación, los principales motivos de denegación son los siguientes:

- Error al introducir la Clave Bizum
- Operación no permitida
- Error de comunicación

Para más información sobre estos u otros motivos de denegación, se podrá poner en contacto con el Centro de Atención de Bankia (91 602 46 80) o en su oficina.